

Management de l'innovation

Master 2

# Management de la Qualité



Avec le soutien de :



Une initiative de :



# L'IAE Metz School of Management et la Chambre de Commerce, deux acteurs engagés en matière de formation professionnelle continue

L'IAE Metz School of Management est depuis 30 ans une École Universitaire de Management, membre du réseau IAE France. Cet institut propose des enseignements de qualité allant de la Licence 3 au Master 2, dans des domaines tels que l'Innovation, la Qualité, la Finance. Son offre de formation s'inscrit dans le collégium LMI « Lorraine Management Innovation ».

**L'ancrage de l'IAE Metz dans le tissu socio-économique de la Grande Région et son ouverture à l'international** assurent à ses étudiants une insertion professionnelle exceptionnelle.

La Chambre de Commerce, quant à elle, en tant que chambre professionnelle et établissement public, regroupant les entreprises de tous les secteurs économiques - hormis l'artisanat et l'agriculture - conçoit sa mission **dans la défense des intérêts des entreprises luxembourgeoises** qui la constituent.

La formation professionnelle continue est un élément essentiel de la stratégie de développement de toute entreprise.

La Chambre de Commerce plaide pour une formation appropriée aux besoins des entreprises qu'elle **accompagne et soutient** dans leur engagement en faveur d'une **amélioration continue des connaissances et des compétences** de leurs dirigeants et ressources humaines, le tout dans l'optique d'une formation pouvant se suivre en parallèle d'une activité professionnelle.

Les deux institutions ont décidé de collaborer afin de mettre à disposition des managers et futurs managers du Luxembourg un **programme de formation de haut niveau** alliant l'expertise pédagogique de l'IAE Metz en matière de techniques et de méthodologies centrées sur la qualité des produits et des services, au réseau et à la connaissance du milieu économique luxembourgeois de la Chambre de Commerce. Ensemble, nous proposons le **Master 2 « Management de la Qualité »**, programme de formation visant à outiller les managers pour être les acteurs de **l'innovation technologique et organisationnelle** de leur entreprise, dans un marché hautement concurrentiel.

## IAE METZ SCHOOL OF MANAGEMENT CHIFFRES-CLÉS



20 parcours de formation



25 enseignants-chercheurs



280 intervenants professionnels



1.300 étudiants



21 accords académiques internationaux



Plus de 70 entreprises partenaires

### 30 ans d'expérience de formation et de recherche en management

Dédiés à des secteurs spécifiques : qualité, banque/finance, immobilier, santé, hôtellerie, ...

### Un IAE au cœur d'une région transfrontalière

Un ancrage dans le tissu socio-économique de la Grande Région et une ouverture à l'international

### Meilleure université de France

Pour l'insertion professionnelle de ses étudiants dans le domaine Droit, Économie, Gestion (palmarès 2015)

### L'IAE Metz, c'est aussi

- > Le Peel : Pôle entrepreneuriat étudiant de Lorraine
- > La Chaire EREM : European Real Estate Management
- > Un double diplôme avec des écoles d'ingénieurs

> [iaemetz.univ-lorraine.fr](http://iaemetz.univ-lorraine.fr)

## LA CHAMBRE DE COMMERCE CHIFFRES-CLÉS

- + de 175 ans d'existence
- 90.000 entreprises membres
- 75 % du total de l'emploi salarié
- 80 % du PIB du Luxembourg

### La plus grande chambre professionnelle représentant les employeurs du pays

> [www.cc.lu](http://www.cc.lu)

### Et ses deux organismes de formation professionnelle continue



#### Institut Supérieur de l'Economie (ISEC)

Créé par la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers. Offre des programmes diplômants et certifiants en coopération avec d'autres partenaires académiques internationaux tels que l'IAE Metz School of Management

> [www.isec.lu](http://www.isec.lu)



#### House of Training

Créée par la Chambre de Commerce et l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL)

- + 48.000 jour/homme de cours en 2021
- 1.100 modules de formation
- + 800 formateurs/experts

> [www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

# Vue globale du Master 2 « Management de la Qualité »

Les entreprises qui mettent en œuvre des pratiques de management par la qualité dans leurs systèmes et leur culture s'assurent un environnement propice à l'innovation. Adapté au contexte luxembourgeois, le **Master 2 « Management de la Qualité »** forme les managers à la démarche de qualité globale, soit pour occuper des fonctions spécifiques de responsable qualité, soit plus généralement, pour se construire un profil capable d'identifier les dysfonctionnements, gérer les risques, diagnostiquer les processus, rechercher et mettre en œuvre des réponses performantes, quelque soit le secteur d'activité et notamment dans la finance. Ce dernier secteur, très règlementé, est particulièrement impacté par une démarche qualité qu'il met en œuvre actuellement au sein des institutions bancaires.

## OBJECTIFS DU PROGRAMME

- > Gérer des projets innovants, les équipes, la complexité et le changement
- > Piloter une démarche d'amélioration continue sur le plan transversal
- > Maîtriser et appliquer les méthodes d'évaluation et de gestion des risques
- > Accompagner et s'assurer de la mise en place des projets de certifications (normes ISO et normes spécifiques)
- > Comprendre et appliquer l'approche processus
- > Réaliser des audits réguliers et proposer des actions d'amélioration
- > Se familiariser avec le cadre et les référentiels de qualité luxembourgeois, notamment au travers d'un travail personnel au sein de son entreprise

## Pourquoi choisir le Master 2 « Management de la Qualité »

### VOTRE PROFIL

- > Vous êtes cadre dirigeant, responsable de service ou chargé de projets de tout type d'organisation, dans le secteur financier, l'industrie, les services ou le secteur public
- > Vous avez envie d'accélérer ou de réorienter votre carrière en acquérant une expertise dans le domaine du management de la qualité

### VOS OBJECTIFS

- > Prendre du recul sur vos pratiques professionnelles et développer vos compétences en stratégie et méthodologie de l'innovation
- > Vous spécialiser dans le domaine du management de la qualité
- > Participer au développement de la politique qualité au sein de votre entreprise et piloter sa mise en œuvre
- > Partager une expérience unique et tisser un réseau de praticiens de la qualité

### STRUCTURE GLOBALE DU PROGRAMME : **UN PARCOURS SUR 4 SEMESTRES**

**360 heures** de cours présentiels +  
**3 à 6 mois** de projets innovation/qualité en entreprise

> **Modules autour de la Qualité** : Stratégie & Management des Risques et des Projets, Relations Clients/Fournisseurs, Audit Qualité & Systèmes de Management de la Qualité, Equipe Qualité & Développement Durable, Innovation & Qualité (**en anglais**), Approche Processus, Outils et Méthodes (Green Belt sur la méthode Lean Six Sigma et Analyse de la Valeur délivrée par l'AFAV) et Initiation à la Recherche

> **Préparation d'un mémoire de fin d'études** : sur un sujet étroitement lié à l'activité du participant

UN PROGRAMME QUI A DÉJÀ FAIT SES PREUVES À METZ ET À LUXEMBOURG :

LE MASTER 2 « MANAGEMENT DE LA QUALITÉ » EST UN **ACCÉLÉRATEUR DE CARRIÈRE** :

AVANT

APRÈS

BACK-OFFICER  
BANQUE



RESPONSABLE  
ORGANISATION  
INTERNE

CHARGÉ DE  
PROJET QUALITÉ



CONSULTANT  
EN QUALITÉ

INFIRMIÈRE  
PUÉRICULTRICE



CHEF D'UNITÉ  
HOSPITALIÈRE  
& COORDINATEUR  
QUALITÉ

## DEUX PROCÉDURES D'ADMISSION



**Valorisation des diplômes**  
(min. bac + 4 / 240 ECTS)

ou



**Valorisation des Acquis  
Professionnels et Personnels (VAPP)**  
(fonction d'encadrement souhaitée)

## ÉTAPES À COMPLÉTER

- > **Dossier de candidature** à constituer
- > **Entretien exploratoire** sur votre parcours, vos motivations et votre projet professionnel
- > **Analyse de votre expérience** par la Commission VAPP pour les non-titulaires d'un niveau bac + 4 / 240 ECTS



## CERTIFICATIONS PROPOSÉES

- > Le diplôme universitaire délivré est un Master 2 «Management de la Qualité», diplôme national, accrédité par le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, et de l'Innovation en France, et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).
- > Deux certifications professionnelles complètent ce diplôme : Green Belt sur la méthode Lean Six Sigma et Analyse de la Valeur délivrée par l'Association Française pour l'Analyse de la Valeur (AFAV)
- > 60 crédits ECTS



## FRAIS D'INSCRIPTION

**8.500 EUR** + frais d'inscription à l'Université de Lorraine (+/- 500 EUR pour les deux années)

## FINANCEMENT

### > Frais d'inscription :

- Si votre entreprise finance tout ou partie de votre formation, votre interlocuteur est votre DRH
- Si vous financez votre formation, possibilité d'aides financières auprès du CEDIES
- > Plus d'informations sur [www.cedies.lu](http://www.cedies.lu)

### > Heures de formation : ce programme est éligible au Congé Individuel de Formation (CIF)

- > Plus d'informations sur [www.leguichet.lu](http://www.leguichet.lu)



## LIEU

Cours les **vendredis et samedis** dans le **Centre de Formation de la Chambre de Commerce**

**7 rue Alcide de Gasperi**  
**L-1615 Luxembourg Kirchberg**



## CONTACTS

### Inscriptions et administration du programme :

#### Institut Supérieur de l'Economie (ISEC)

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg  
☎ +352 46 50 16 1  
@ info@isec.lu / www.isec.lu



### Renseignements académiques :



#### Smaïl Benzidia

Responsable pédagogique  
IAE Metz School of Management  
Université de Lorraine

☎ +33 3 72 74 88 76  
@ [smaïl.benzidia@univ-lorraine.fr](mailto:smaïl.benzidia@univ-lorraine.fr) /  
[iaemetz.univ-lorraine.fr](http://iaemetz.univ-lorraine.fr)

# Structure détaillée du programme

## **Master 2 « Management de la**

### PREMIÈRE ANNÉE

Stratégie & Management <b>(45 h - 6 ECTS)</b>	Qualité et relations clients/ fournisseurs <b>(45 h - 6 ECTS)</b>	Audit qualité et SMQ <b>(45 h - 6 ECTS)</b>	Équipe qualité et développement durable <b>(45 h - 6 ECTS)</b>	Approche internationale et innovation <b>(45 h - 6 ECTS)</b>
Management stratégique	Qualité et relations clients	Audit qualité	Management d'un système QSHE	Anglais / préparation du TOEIC
Management des risques (en anglais)	Management des performances fournisseurs		De la qualité à la RSE	Séminaires thématiques en innovation et qualité (en anglais)
Management de projets		Systèmes de management de la qualité	Management de l'équipe qualité	

# me Qualité »



DEUXIÈME ANNÉE				Diplômation Master 2 « Management de la qualité »
Approches processus (45 h - 6 ECTS)	Méthode qualité (45 h - 6 ECTS)	Initiation à la recherche (45 h - 6 ECTS)	Projet professionnel en entreprise (3 à 6 mois - 12 ECTS)	
Modélisation des processus	Lean Six Sigma (en anglais)	Atelier et projet de recherche	Projet innovation/ qualité et mémoire de fin d'étude	
Outils de la qualité en management		Management et analyse de la valeur		



Une initiative de :



# Master 2 « Management de la Qualité »

## Témoignages

**Claudia ROMOSAN Promotion 2018-2020**

**Directeur du département des fonctions support - Hôpital Steinfort**

“ Cette formation m’a permis de découvrir des méthodes de travail innovantes, d’utiliser les nouvelles technologies pour adapter au goût du jour les outils qualité et, très important, de rencontrer des gens formidables, ouverts vers l’avenir. Sans aucun doute, le « Master 2 en Management de la qualité » a changé ma manière de poser mon regard sur le monde en me rapprochant des nouvelles générations et de leur mode de concevoir le travail : c’est-à-dire un travail collaboratif, à la fois organisé et souple grâce aux technologies et en mouvement constant pour s’adapter à un environnement évolutif.

Le Master 2 en Management de la qualité est certainement une « mise à jour » indispensable pour tout manager ou qualicien qui souhaite profiter sur le plan professionnel du dernier niveau de la pyramide de Maslow ! ”

**Yves MORBY Promotion 2018-2020**

**Directeur at CIPA Hauptmann’s Schlass**

“ Mes études en vue de l’obtention d’un Master 2 Management de l’Innovation, Management de la Qualité répondaient à la certitude que l’acquisition de connaissances supplémentaires dans le domaine choisi était absolument indispensable si je voulais faire avancer ma carrière professionnelle. Je ressentais ensuite le besoin de compléter mes études pour des raisons d’enrichissement personnel. Je voudrais également relever que c’est dans la manière dont se fait l’échange entre les enseignants et les étudiants que réside une vraie plus-value de ce Master. ”



## CONTACTS

**Inscriptions et administration  
du programme :**



**Institut Supérieur de l’Economie (ISEC)**

7 rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg

☎ +352 46 50 16 1

@ info@isec.lu / www.isec.lu

**Renseignements  
académiques :**



**Smaïl Benzidia**

Responsable pédagogique  
IAE Metz School of Management  
Université de Lorraine

☎ +33 3 72 74 88 76

@ smail.benzidia@univ-lorraine.fr /  
iaemetz.univ-lorraine.fr



## Calendrier et localisation

- > **Rentrée** : automne 2022
- > **Fin du programme** : fin 2024
- > **Soutenance de mémoire** :  
automne 2024
- > **Diplômation** : printemps 2024
- > **Rythme** : vendredi en soirée et samedi toute la journée chaque deux semaines en moyenne (hors vacances scolaires)  
+ 3 à 6 mois de projet innovation/qualité en entreprise

### **Lieu**

Cours les **vendredis et samedis** dans le **Centre de Formation de la Chambre de Commerce**

**7 rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg**

## Frais d'inscription

**8.500 EUR** + frais d'inscription à l'Université de Lorraine  
(+/- 500 EUR pour les deux années)



### **FINANCEMENT**

#### > **Frais d'inscription** :

- Si votre entreprise finance tout ou partie de votre formation, votre interlocuteur est votre DRH
- Si vous financez votre formation, possibilité d'aides financières auprès du CEDIES
- > Plus d'informations sur **[www.cedies.lu](http://www.cedies.lu)**

#### > **Heures de formation** : ce programme est éligible au Congé Individuel de Formation (CIF)

- > Plus d'informations sur **[www.leguichet.lu](http://www.leguichet.lu)**